

# RESPONSIVITAS MANAJEMEN PARIWISATA BATURRADEN DALAM MENGHADAPI DAMPAK COVID-19

Muninggar Woro Undiyati<sup>1</sup>, Slamet Rosyadi<sup>2</sup>, Denok Kurniasih<sup>3</sup>

Jurusan Magister Administrasi Publik  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Jenderal Soedirman  
e-mail: herlinawahyutriwidyaningsih@yahoo.co.id

## ABSTRAK

Responsivitas menjadi hal yang penting sebagai upaya penciptaan *good governance*, apalagi di tengah lesunya industri wisata karena dampak Covid-19. Responsivitas manajemen pariwisata Baturraden di masa pandemi Covid-19 ditunjukkan dengan menyiapkan sejumlah protokol kesehatan bagi petugas dan pengunjung. Responsivitas dalam pelayanan publik dikatakan memenuhi harapan apabila kebijakannya selaras dengan kebutuhan masyarakat. Responsivitas dalam pelayanan publik termasuk pelayanan wisata di lokawisata Baturraden dapat terlaksana sesuai harapan apabila mendapat dukungan dari semua pihak terkait dan hambatan yang ada dapat diatasi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis responsivitas manajemen pariwisata Baturraden dalam menghadapi dampak Covid-19, dan mengetahui untuk dan mendeskripsikan faktor yang menentukan responsivitas manajemen pariwisata Baturraden dalam menghadapi dampak Covid-19. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini mengambil lokasi di Lokawisata Baturraden, yaitu di kantor UPT Baturraden dan seluruh area wisata Baturraden. Sasaran utama dalam penelitian ini adalah pengelola dan petugas Lokawisata Baturraden yang berkaitan langsung dengan pelayanan publik, serta masyarakat yang sedang berwisata di Lokawisata Baturraden. Pengambilan informan dalam penelitian ini dilakukan dengan cara *purposive sampling*, yaitu orang yang peneliti nilai mengetahui dan memahami ketanggapan manajemen lokawisata Baturraden pada masa pandemi Covid-19. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Metode pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Selanjutnya data hasil penelitian dianalisis menggunakan model analisis interaktif. Hasil penelitian memperoleh kesimpulan yaitu bahwa responsivitas manajemen pariwisata di Baturraden dalam menghadapi Covid-19 sudah responsif dan efektif dalam memberikan pelayanan wisata kepada para wisatawan dengan menerapkan protokol kesehatan dan menyediakan fasilitas, sarana dan prasarana yang dibutuhkan oleh para pengunjung agar dapat berwisata dengan aman dan nyaman. Program penyelenggaraan wisata oleh manajemen lokawisata Baturraden sudah selaras dengan kebutuhan masyarakat karena memenuhi kebutuhan wisata para pengunjung di masa pandemi Covid-19 seperti menetapkan dan menjalankan aturan protokol kesehatan, menyediakan fasilitas, sarana dan prasarana protokol kesehatan. Perubahan kebijakan manajemen lokawisata Baturraden dalam memberikan pelayanan wisata sudah sesuai dengan kebijakan pemerintah dan kebutuhan masyarakat dalam berwisata di masa pandemi Covid-19. Manajemen lokawisata Baturraden juga dapat mengelola aduan dengan baik yaitu menganggap aduan yang disampaikan oleh pengunjung atau pihak lain sebagai masukan untuk perbaikan atau peningkatan dalam memberikan pelayanan.

**Kata Kunci:** Responsivitas, Manajemen Pariwisata Baturraden

## ABSTRACT

*Responsivity being important matter as effort to creat a good governance, eitherwise in the sluggish tourism industry caused by Covid-19. Management responsivity of Baturraden tourism at Covid-19 pandemic shown with repaired some healthy protocol for worker and visitors. Public services responsivity said according the need if the policy according with society needs. Public services responsivity include the tourism service in Baturraden tour coul be done as expectation if had support from all related stakeholder and the*

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Prodi Magister Administrasi Publik

<sup>2</sup> Prodi Magister Administrasi Publik

<sup>3</sup> Prodi Magister Administrasi Publik

threat could be solving. The purpose of this study is to describe and analyze the responsiveness of Baturraden tourism management in dealing with the impact of Covid-19, and knowing and describing the factors which determine Baturraden's local tourism management responsiveness in facing Covid-19 effect. This research is a qualitative descriptive study. The place of this research was Baturraden's local tourism, that were Baturraden UPT office and all Baturraden tour areas. The main targets in this research are the managers and officers of Baturraden's local tourism who are directly related to public services, as well as the people who visit on Baturraden tour. The informants of this research were selected by purposive sampling method, that were the person whose the writer understood and knew about Baturraden's local tourism management responsiveness at Covid-19 pandemic. Data used were primary and secondary data. Data collected by in-depth interview, observation and documentary method. And then data from research were analyzed with interactive analysis model. The results of the research have been conclusions that the responsiveness of tourism management in Baturraden in dealing with Covid-19 has been responsive and effective in providing tourism services to tourists by implementing the health protocol and providing facilities, facilities and infrastructure needed by visitors in order to travel safely and comfortably. The tourism implementation program by Baturraden's local tourism management was according to community needs because it fulfills the needs of visitors during Covid-19 pandemic such as establishing and implementing healthy protocol rules, providing healthy protocol facilities, facilities and infrastructure. The change of Baturraden local tourism management policy in providing tourism services, was in accordance with government policy and community needs in tourism during Covid-19 pandemic, Baturraden tourism management could manage the complaints so well with presume the visitor or another part complaints as input for improvement or improvement in providing services.

**Keywords: Responsivity, Baturraden Tourism Management**

